МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский
_____ «___»_____20__г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

# Программа дисциплины

Управление в сфере услуг Б1.Б.15

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Менеджмент организации
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Нуртдинов А.Р.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 949983017

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Нуртдинов А.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , ARNurtdinov@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел 'Б1.Б.17 Дисциплины (модули)' основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 'Менеджмент (не предусмотрено)' и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, в 3 семестре.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|---|---|
| ОПК-6 (профессиональные компетенции) | владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций |

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

нормативно правовые документы в своей деятельности

2. должен уметь:

уметь использовать нормативные правовые документы в своей деятельности;

уметь проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании

3. должен владеть:

владеть навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность;

уметь использовать нормативные правовые документы в своей деятельности стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию;

осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;

Демонстрировать способность анализировать социальнозначимые проблемы и процессы;

Демонстрировать способность учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности;

Демонстрировать способность проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования;

Демонстрировать способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления;

Демонстрировать способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач и др.

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

**Тематический план дисциплины/модуля**

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Лекции | Практи-ческие занятия | Лабора-торные работы | |
| 1. | Тема 1. Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте | 3 | 1 | 2 | 6 | 0 | Устный опрос |
| 2. | Тема 2. Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг (на примере сервисных организаций). | 3 | 2 | 6 | 4 | 0 | Устный опрос |
| 3. | Тема 3. Тема 3. Проектирование эффективного менеджмента | 3 | 3 | 2 | 4 | 0 | Устный опрос |
| 4. | Тема 4. Тема 4. Функция организации в сфере услуг. | 3 | 4 | 2 | 2 | 0 | Устный опрос |
| 5. | Тема 5. Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы услуг | 3 | 5 | 2 | 2 | 0 | Устный опрос |
| 6. | Тема 6. Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации. | 3 | 6 | 2 | 4 | 0 | Устный опрос |
| 7. | Тема 7. Тема 7. Современные концепции лидерства. | 3 | 7 | 6 | 2 | 0 | Устный опрос |
| 8. | Тема 8. Тема 8. Коммуникации в организации. | 3 | 8 | 4 | 6 | 0 | Устный опрос |
| 9. | Тема 9. Тема 9. Принятие управленческих решений | 3 | 9 | 4 | 2 | 0 | Письменная работа |

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Лекции | Практи-ческие занятия | Лабора-торные работы | |
| 10. | Тема 10. Тема 10. Стратегическое развитие организаций в сфере услуг. | 3 | 10 | 6 | 4 | 0 | Устный опрос |
| . | Тема . Итоговая форма контроля | 3 | | 0 | 0 | 0 | Зачет |
| | Итого | | | 36 | 36 | 0 | |

**4.2 Содержание дисциплины**

**Тема 1. Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Предпосылки роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде. Классификация услуг, виды услуг. Свойства и функции услуг. Основы теории сервисных процессов и систем. Анализ природы услуг. Управление сервисными операциями.

***практическое занятие (6 часа(ов)):***

Сервис как процесс. Роль и место сервисных взаимодействий в операциях. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний.

**Тема 2. Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг (на примере сервисных организаций).**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

революция услуг и смена управленческих парадигм парадигмы менеджмента и смена парадигм. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации. Сущность и содержание сервисного менеджмента. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

**Тема 3. Тема 3. Проектирование эффективного менеджмента**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Функция маркетинга. Функция операций. Функция управления человеческими ресурсами. Исследования и разработки.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации. Формирование лидирующей сервисной организации. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.

**Тема 4. Тема 4. Функция организации в сфере услуг.**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Основы процесса организации работы компании. Специализация при выполнении работ.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости. Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

**Тема 5. Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы услуг**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда. Процессуальные теории мотивации.Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей.

**Тема 6. Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Финансовый контроль в организации. Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях. Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельность предприятия. Этапы осуществления контрольных функций.

**Тема 7. Тема 7. Современные концепции лидерства.**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

Определение лидерства в организации. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи. Источники власти лидера в организации. Основные теории лидерства. Теория черт.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Характерные черты лидера. Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы. Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Современные теории лидерства.

**Тема 8. Тема 8. Коммуникации в организации.**

***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Коммуникации и коммуникационный процесс. Каналы коммуникаций. Типология коммуникаций в организации.

***практическое занятие (6 часа(ов)):***

Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

**Тема 9. Тема 9. Принятие управленческих решений**

***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Организационное решение. Типы организационных решений. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность как основные условия процесса принятия решений.

***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Модели принятия решений. Классическая модель. Административная модель. Политическая модель. Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

**Тема 10. Тема 10. Стратегическое развитие организаций в сфере услуг.**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

Формирование конкурентных сервисных стратегий организации. Особенности конкурентной среды услуг. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

| N | Раздел дисциплины | Се-мест р | Неде-ля семе стра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудо-емкость (в часах) | Формы контроля самосто-ятельной работы |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Тема 1. Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте | 3 | 1 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг (на примере сервисных организаций). | 3 | 2 | подготовка к устному опросу | 5 | устный опрос |
| 3. | Тема 3. Тема 3. Проектирование эффективного менеджмента | 3 | 3 | подготовка к устному опросу | 6 | устный опрос |
| 4. | Тема 4. Тема 4. Функция организации в сфере услуг. | 3 | 4 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 5. | Тема 5. Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы услуг | 3 | 5 | подготовка к устному опросу | 3 | устный опрос |

| N | Раздел дисциплины | Се-мест-р | Неде-ля семе стра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудо-емкость (в часах) | Формы контроля самосто-ятельной работы |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6. | Тема 6. Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации. | 3 | 6 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 7. | Тема 7. Тема 7. Современные концепции лидерства. | 3 | 7 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 8. | Тема 8. Тема 8. Коммуникации в организации. | 3 | 8 | подготовка к устному опросу | 2 | Устный опрос |
| 9. | Тема 9. Тема 9. Принятие управленческих решений | 3 | 9 | подготовка к письменной работе | 2 | Письмен-ная работа |
| 10. | Тема 10. Тема 10. Стратегическое развитие организаций в сфере услуг. | 3 | 10 | подготовка к устному опросу | 2 | Устный опрос |
| | Итого | | | | 36 | |

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины 'Управление в сфере услуг' предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе 'ZNANIUM.COM', доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС 'ZNANIUM.COM' содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

**Тема 1. Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте**

устный опрос , примерные вопросы:

значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Предпосылки роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде. Основы теории сервисных процессов и систем. Анализ природы услуг. Классификация услуг, виды услуг. Свойства и функции услуг. Управление сервисными операциями. Сервис как процесс. Роль и место сервисных взаимодействий в операциях. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний. революция услуг и смена управленческих парадигм парадигмы менеджмента и смена парадигм. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации. Сущность и содержание сервисного менеджмента. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента. Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

**Тема 2. Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг (на примере сервисных организаций).**

устный опрос , примерные вопросы:

Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Функция маркетинга. Функция операций. Функция управления человеческими ресурсами. Исследования и разработки. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации. Формирование лидирующей сервисной организации. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.

**Тема 3. Тема 3. Проектирование эффективного менеджмента**

устный опрос , примерные вопросы:

Основы процесса организации работы компании. Специализация при выполнении работ. Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости. Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

**Тема 4. Тема 4. Функция организации в сфере услуг.**

устный опрос , примерные вопросы:

Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда. Процессуальные теории мотивации.Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей.

**Тема 5. Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в организациях сферы услуг**

устный опрос , примерные вопросы:

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом. Финансовый контроль в организации. Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях. Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельность предприятия. Этапы осуществления контрольных функций. О

**Тема 6. Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.**

устный опрос , примерные вопросы:

пределение лидерства в организации. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи. Источники власти лидера в организации. Основные теории лидерства. Теория черт. Характерные черты лидера. Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы. Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Теория ?путь-цель?. Современные теории лидерства.

**Тема 7. Тема 7. Современные концепции лидерства.**

устный опрос , примерные вопросы:

Коммуникации и коммуникационный процесс. Каналы коммуникаций. Типология коммуникаций в организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

**Тема 8. Тема 8. Коммуникации в организации.**

Устный опрос , примерные вопросы:

Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

**Тема 9. Тема 9. Принятие управленческих решений**

Письменная работа , примерные вопросы:

тематика письменных вопросов: Модели принятия решений. Классическая модель. Административная модель. Политическая модель. Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

**Тема 10. Тема 10. Стратегическое развитие организаций в сфере услуг.**

Устный опрос , примерные вопросы:

Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

**Итоговая форма контроля**

зачет (в 3 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

Вопросы к экзамену

1. Сущность и содержание услуг.
2. Свойства услуг.
3. Функции услуг
4. Классификаторы услуг
5. Виды услуг
6. Особенности управления организациями в сфере услуг

6. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации.
7. Формирование лидирующей сервисной организации.
8. Современные тенденции менеджмента. Теория систем.
9. Концепция сопряженных обстоятельств.
10. Новейшие тенденции в менеджменте.
11. Внешняя среда организации как основной фактор ее развития. Среда прямого воздействия.
12. Среда косвенного воздействия. Экономическая, политическая,
13. технологическая, международная среда.
14. Внутренняя среда организации.
15. Планирование деятельности организации.
16. Миссия и цели организации. Уровни целей в организации.
17. Стратегические цели организации и система стратегического планирования.
18. Тактические и операционные цели. Система оперативного планирование
19. Этапы процесса планирования эффективность системы планирования деятельности компании.
20. Специализация при выполнении работ. Виды специализации.
21. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации.
22. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации.
25. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур.
26. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда.
27. Процессуальные теории мотивации.Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера.
28. Контроль в организации. Виды контроля в организации
29. Основные теории лидерства. Теория черт.
30. Поведенческие подходы к исследованию проблемы лидерства.
31. Ситуационные подходы к исследованию проблемы лидерства.
32. Коммуникации в организации.
33. Принятие управленческих решений
34. Концепция стратегического управления
35. Основные характеристики организационной культуры
36. Стратегическое развитие сервисных организаций.
37. Формирование конкурентных сервисных стратегий организации.
38. Особенности конкурентной среды услуг. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации.
39. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий.
40. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций.
41. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций.
42. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг.
43. Характеристика глобальных сервисных стратегий.
44. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами.
45. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.


ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

### 7.1. Основная литература:

Теория управления: Учебное пособие / Л.А. Бурганова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с -Режим доступа:

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420256

Маркетинг товаров и услуг: Учебное пособие / А.В. Лукина. - 2-е изд., доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с -Режим доступа:

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=412829

Теория менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 -Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406197

### 7.2. Дополнительная литература:

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновац.подходы:Моногр./Христофоров А.В.,Христофорова И.В; под ред. Суглобова- М.: ИЦ РИОР,НИЦ ИНФРА-М,2015.-159 с-Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=528057

Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс] / И. В. Малофеев. - М.: Дашков и К, 2013. - 176 с. -Режим доступа:

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415548

Теория менеджмента: теория организации: Учебное пособие / Л.А. Жигун. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с-Режим доступа:

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=443056.

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Менеджмент в России и за рубежом - www.mevriz.ru

Административно-управленческий портал - www.aup.ru

Маркетинг. Менеджмент - www.marketing-magazine.ru

Мирэкономразвития РФ - www.economy.gov.ru

Экономика, социология, менеджмент - www.ecsocman.ru

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление в сфере услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Освоение дисциплины "Управление в сфере услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Cre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент организации .

Автор(ы):
Нуртдинов А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.